



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung: Nusamedia, 2010.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- C.S.T Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2001
- Desy Saputra, Ribuan Pemakai Ponsel Ganti Operator.  
<http://www.antaranews.com/berita/302689/ribuan-pemakai-ponsel-ganti-operator>, diunduh 27 Februari 2015.
- Erman Rajagukguk dkk, *hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000
- Gunawan Widjaja dan Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Cet 5, Jakarta: Rhineka Cipta, 2006.
- Judhariksawan, *Pengantar Hukum Telekomunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Ketentuan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia*, Alumni, Bandung, 1981.
- Neni Sri Imaniyati, *Hukum Bisnis : telaah tentang pelaku usaha dan kegiatan ekonomi*, yogyakarta : Graha Ilmu, 2009
- Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan sosial, ekonomi dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- \_\_\_\_\_, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
- N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen*, Panta Rei, Jakarta, 2005.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2007



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana, 2008

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Tuty, TanggapiKeluhanPelanggan, IndosatBeriGantiRugi bonus  
Pulsa<http://citydirectory.co.id/main/read/tanggapi-keluhan-pelanggan-indosat-beri-ganti-rugi-bonus-pulsa>, diunduh 27 Februari 2015.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang PerlindunganKonsumen.

YLKI, 2015, Sektor Perbankan Paling Banyak Mendapat Keluhan Dari Masyarakat, <http://www.ylki.com>. Diunduh 10Maret 2015.

YLKI, 2014, Pengawasan Operator Telekomunikasi Lemah, <http://www.ylki.com>.Diunduh 27 Februari 2015.

Zoemrotin , *Penyambung Lidah Konsumen*, Jakarta: Puspa Swara 1996

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009